المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة الملك عبد العزيز
كلية الاقتصاد والإدارة
قسم إدارة أعمال

الرضا الوظيفي لدى العاملين

في

شركة عالم السيارات المحدودة

إعداد الطالب
ناصر بن ضيف الله الحربي
الرقم الجامعي : ٠٣٥٦٢٣٩

إشراف الأستاذ الدكتور
محمد قوته

الفصل الدراسي الصيفي ١٤٢٧هـ

مقدمة:.

لقد حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين والممارسين في الإدارة والاجتماع وعلم النفس والعلوم الأخرى ذات العلاقة فظهرت الكثير من الدراسات والبحوث تحاول الإجابة على العديد من الأسئلة التي تم طرحها، وخاصة تلك المتعلقة بمدى رضا الفرد عن عمله أو عدم رضاه ومع ضخامة تلك الدراسات والأعمال المتعلقة بالرضا الوظيفي، فقد استخدم علماء النفس الرضا الوظيفي إلا أنه لا يزال هناك اختلاف في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي، فقد استخدم علماء النفس الرضا الوظيفي للإشارة إلى الاتجاهات التي يحملها الفرد نحو العمل، ويعبر عنها بشتى الصور السلوكية.

إن العوامل أو العناصر المختلفة للرضا تمثل في :
الأجر ، ومحتوى العمل حيث أن طبيعة وتكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دوراً هاماً في التأثير على رضا الفرد من عمله . درجة تنوع مهام العمل فإنه كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية أي كلما قل تكرارها زاد الرضا عن العمل والعكس بالعكس .

وسوف نتناول في هذه البحث الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الخاص وهي شركة عالم السيارات المحدودة.

وسوف نتناول في الفصل الأول منهجية البحث ومشكلة البحث وأهمية البحث وأهداف وفروض البحث ومنهج ومجتمع وعينة البحث ووسائل جمع البيانات والأسلوب الإحصائي المستخدم .

وفي الفصل الثاني الرضا الوظيفي سوف نتناول مفهوم الرضا الوظيفي والنظريات الرئيسية للرضا الوظيفي وأهمية الرضا الوظيفي وسوف نستعرض عوامل وعناصر الرضا عن العمل ونشير إلى العلاقة بين الدافعية والأداء والرضا والآثار السلوكية للرضا الوظيفي.

وفي الفصل الثالث الدراسة الميدانية سوف نتناول أسلوب جمع البيانات وتحليل العينات والنتائج واختبار فروض الدراسة والتوصيات.

والله ولي التوفيق

نبدة عن شركة عالم السيارات المحدودة:

إن شركة عالم السيارات المحدودة أحد فروع شركة سدكو العالمية والتي مقرها في الدمام ولدا عالم السيارات فروع كثيرة وفي مناطق المملكة وتختص عالم السيارات بتأجير السيارات بالتشغيل بحيث تحضاء أقبالاً من الشركات الأخرة ومن مميزات الشركة أنه تتحمل ما يجري على السيارة من صيانة وتغير إطارات وغيره وبحيث لا تتطلب عملية شراء السيارة دفعة أولى وبحيث الشركة المشترية السيارة ما عليها الآن والتي تشتمل على هدايا قيمة وخصومات كبرى على سيارات وتسهيلات مميزة في السداد وجوائز نقدية رمزية بجانب قسائم شراء مجانية من شركة عالم السيارات.

وقد اوضح مدير التسويق والمبيعات شركة عالم السيارات المحدودة بأن عروض هذا العام ستكون مميزة. حيث لا تتطلب عملية شراء السيارة دفعة اولي وتتمتع بفتره طويلة وميسرة لسداد الاقساط تصل الى ستون شهرا بالاضافة الي ذلك فان شركة عالم السيارات تقدم لعملاءها امكانية استبدال سياراتهم المستعملة باخري جديدة من شركة عالم السيارات..

الفصل الأول

- مشكلة البحث.
- أهمية البحث.
- أهداف البحث.
- فروض البحث.
- منهج البحث.
- مجتمع وعينة البحث.
- وسائل جمع البيانات.
- الأسلوب الإحصائي المستخدم.

مشكلـــة البحث :

يعتبر العنصر البشري من الركائز الأساسية في العملية الإدارية بل إن نجاح أي تنظيم في تحقيق أهدافه يعتمد على ما يبذله الإنسان من جهد تجاه العمل ... وإذا كانت المشروعات تحتاج إلى عناصر الإنتاج الرئيسية فإن العنصر البشري يعتبر أهم هذه العناصر إذ بدونه لا يمكن لعناصر الإنتاج الأخرى أن تعمل وبدون إخلاصه وتفانيه لا يمكن للمنظمة أن تحقق أهدافها المنشودة .

وإذا كان العنصر البشري على هذه الدرجة الكبيرة من الأهمية ، فمن العدل والأنصاف أن نسعى لأن يكون الفرد راضياً عن عمله لا سيما وأنه يقضي نصف عمره في هذا العمل وقد يكون الوقت الذي يقضيه فيه يفوق الوقت الذي يقضيه مع عائلته .

إن الإنسان يذهب إلى عمله كل يوم ويحمل معه حاجات متنوعة منها ما هو فسيولوجي واجتماعي ونفسي وهذه الحاجات قد تولد عنده التوتر ما لم يتم إشباعها . والوظيفة هي الوسيلة والمصدر الأساسي لإشباع هذه الحاجات والشعور بالرضا . وهكذا يصبح الرضا الوظيفي ضرورياً بكل ما تعني الكلمة من معنى فهناك العديد من الدراسات التي تشير إلى أن شعور الموظف بالرضا الوظيفي لا يكون مقصوراً على بيئة العمل فحسب بل يتعدى ذلك إلى حياته الشخصية خارج العمل .

والمشكلة التي يتناولها هذا البحث هي محاولة التعرف على مدى الرضا الوظيفي للعاملين في شركة عالم السيارات المحدودة متمثلاً في أوضاعهم الوظيفية والخدمات التي تقدم إليهم.

ويمكن صياغة سؤال البحث على النحو التالي :
هل العاملين في شركة عالم السيارات المحدودة راضين عن عملهم فيما تقدمه إليهم جهات العمل من خدمات وظيفية مختلفة .

أهميـــة البـــحث :

تنبع أهمية البحث من كونها تكشف عن مدى الرضا الوظيفي للعاملين السعوديين بالقطاع الخاص بمدينة جدة والتعرف على العوامل التي تؤثر على الرضا أو عدم الرضا الوظيفي بين الموظفين العاملين في الشركة .

أهـــــداف البـــحث :

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي :-
١- التعرف على درجة الرضا الوظيفي للعاملين بالقطاع الخاص.
٢- تحديد مصادر الرضا الوظيفي للعاملين بالقطاع الخاص.

٣- التعرف على طبيعة اتجاهات العاملين في الشركة نحو العوامل المسببة للرضا أو عدم الرضا الوظيفي .
٤- التعرف على طبيعة العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية والعمر ، الراتب ، المستوى التعليمي ، مدة الخدمة ، الأفراد الدراسة والرضا الوظيفي .
٥- تزويد صانعي القرار في القطاع الخاص بالمعلومات المفيدة حول العاملين بالقطاع الخاص واتجاهاتهم نحو أعمالهم .

فــــــروض البـــــحث :

١- إن الراتب العالي يحقق الرضا الوظيفي للموظف .
٢- اهتمام الرؤساء بالمرؤوسين يحقق الرضا الوظيفي للموظف .
٣- إن العلاقة الجيدة مع الزملاء في العمل تؤدي إلى الرضا الوظيفي عن العمل .
٤- إن المناخ الوظيفي ومرونة ساعات العمل تعمل على تحقيق الرضا الوظيفي.
٥- إن الثقة والانتماء للمنظمة تحقق الرضا الوظيفي .
٦- إن المكانة الاجتماعية والسمعة المكتسبة عن العمل تحقق الرضا الوظيفي .
٧- إن الضمانات التي تتحقق من الوظيفة (الاستقرار ، الاستمرارية ونظام التقاعد) تحقق الرضا الوظيفي .
٨- إن الرضا عن نوع العمل يحقق الرضا الوظيفي .
٩- إن الرضا عن بيئة العمل المادية (الأثاث ، التكييف ، الإضاءة ، .. ألخ) تحقق الرضا الوظيفي .

منـــهج البـــــحث :

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث يعتبر المنهج الوصفي من أفضل طرق البحث للدراسة الميدانية حيث يقوم بفحص الموقف الذي يمثل المشكلة ومن ثم تحديد المشكلة ووضع أسئلة الدراسة واختيار عينة الدراسة المناسبة والمصادر الملائمة لجمع البيانات ..وجمع المعلومات والبيانات وتصنيفها وتنظيمها والتعبير عنها كماً وكيفاً حيث سيتم استخدام المنهج الوصفي في معرفة الرضا الوظيفي للعاملين في شركة عالم السيارات المحدودة وذلك من طريق استمارات الاستبيان .

مجتمع وعينة الـــبحث :

مجتمع البحث العاملين بالقطاع الخاص و العام ولما كان مجتمع البحث كبير جداً .. لذلك سوف يتم اختيار عينة عشوائية عبارة عن ٤٠ موظف في شركة عالم السيارات المحدودة.

وسائل جمع البيانات :

الدراسة الثانوية (النظرية) .
سوف يتم الإطلاع على الكتب والمراجع والدراسات التي تتناول موضوع البحث .

الدراسة الأولية (الميدانية) .
سوف يتم توزيع استمارات الاستبيان على عينة الدراسة وذلك للوقوف على آرائهم حول معرفة الرضا الوظيفي للعاملين في شركة عالم السيارات المحدودة .

الأسلوب الإحصائي المستخدم :

سوف يتم استخدام الأسلوب الإحصائي التكرارات والنسب المئوية في تحليل بيانات استمارات الاستبيان وذلك للخروج بنتائج الدراسة لمعرفة الرضا الوظيفي للعاملين في شركة عالم السيارات المحدودة نحو عملهم والتوصل إلى العديد من التوصيات .

الفصل الثاني

الإطار النظري

- مفهوم الرضا الوظيفي.
- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للفرد.
- أهمية الرضا الوظيفي في رفع الروح المعنوية.
- العلاقة بين الدافعية والإداء والرضا.
- الآثار السلوكية للرضا الوظيفي.

مفهوم الرضا الوظيفي : [١]

تعددت واختلفت التعريفات التي حاولت تحديد مفهوم الرضا الوظيفي ، ويرجع التعدد والاختلاف إلى وجهات النظر المختلفة التي حاولت تحديد هذا المفهوم ، وكان من أول التعريفات لمفهوم الرضا الوظيفي بصفة عامة ما قام به كل من جينزبرج Ginzberg وهيرما Herma حيث ذكرا أن هناك ثلاثة أنواع مختلفة للرضا الوظيفي:

أولها: عوامل الرضا الداخلية ، ومصدرها السعادة الوظيفية وإحساس الفرد وشعوره بما يحققه من مستويات اجتماعية للنجاح وتحقيقه لقدراته الشخصية فيما حققه من نجاح .

وثانيهما: المرضيات المرتبطة بالظروف الفيزيقية والنفسية لعمل الفرد مثل نظافة مكان العمل والتهوية والاستمتاع برفاق العمل وغيرها .

وثالثهما : المرضيات الخارجية وهي المكافآت والأجور والعلاقات وليس المهم هو كم هذه المرضيات فحسب ، وإنما هو علاقة هذا الكم بتوقعات الفرد باعتبارها وظيفة لقيمه وأهدافه .

ويرى سوبر Super (١٩٥٣) أنه يعنى رضا الفرد عن ا لعمل الذي يقوم به ، ويتوقف ذلك على مدى ما يجده الفرد في العمل من إشباع لقدراته وميوله وما يتفق مع سمات شخصيته وقيمه ، كما يتوقف أيضاً على الموقع العملي الذي يتميز به ، وطريقة الحياة التي من خلالها يلعب الدور الذي يتمشى مع خبراته وقدراته .

بينما يرى إيوين Eween (١٩٧٣)أن الارتباط بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي يتأثر بكمية الضغط من أجل الإنتاج ممثلاً في أن القليل من الضغط قد يجعل الموظف راضياً عن ذاته والعمل السهل نسبياً والذي فيه ضغط منخفض بالنسبة لقدرات العاملين قد يؤدي إلى درجات عالية من الأداء .

ومن خلال فكرة تحديد الرضا الوظيفي على أنه التأثير الإعلام في شكل إشارات إعلامية عن الوظيفة أو دلائل عن العمل ، فإنه يمكن النظر إلى الرضا الوظيفي من خلال استجابات العمل للخواص المختلفة مثل (تنوع المهارة – كيان العمل – الاستقلال الذاتي – التغذية المرتدة – أهمية العمل) ، حيث أن هذه الخصائص ترتبط بالرضا الوظيفي للعمال . وهذا ما أكده أورلي Oreilly وكالدويل Caldwell (١٩٧٩) .

---

[١] سعود سعد عامر العامر ، الرضا الوظيفي للمعلمين وعلاقته بالسلوك القيادي لمدير المدرسة بالمدارس المتوسطة الحكومية للبنين بالمدينة المنورة دراسة ميدانية : رسالة ماجستير مقدمة لكلية التربية بالمدينة المنورة ، جامعة الملك عبدالعزيز ١٤١٥/ ١٤١٦هـ ، ص ٨-١٢.

ويشير إنكسون Inkson (١٩٨٠) إلى أنه في ضوء نظرية كورمان Korman لدافعية العمل فإنه يفترض أن الأداء الوظيفي يرتبط مع الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين الذين لديهم احترام ذات مرتفعة حيث يعمل احترام الذات كمؤثر هام يؤثر على الارتباطات بين الأداء والرضا الذاتي . ويرى أن الأداء الوظيفي يرتبط كذلك ببيئة العمل والضغط من أجل الإنتاج ونظام الثواب والعقاب ،بواسطة تأثيرات سمات الشخصية أو توجيه العمل للعامل مثل اندماجه في العمل.

ويرى القبلان (١٩٨١) أن الرضا الوظيفي يشير إلى درجة الموظف التي يحصل عليها من جوانب العمل المختلفة .

ومن نتائج دراسات أدلر Adler (١٩٨٠) أن هناك عوامل مختلفة تحدد الرضا الوظيفي ، تتمثل في الأحداث الوظيفية مثل (المعرفة – الدافعية – كمية العمل) هذا بالإضافة إلى العوامل الخارجية مثل (المشرفين – إدارة المؤسسة – العمال المساعدين) والتي قد تكون مسئولة عن الرضا أو عدم الرضا الوظيفي .

ويصف العديلي (١٩٨٢) الرضا الوظيفي بأنه يعني الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة على حد سواء . [1]

وحدد همشري (١٩٨٥) مفهوم الرضا الوظيفي من خلال إمكانية قياس شعور المرء إزاء عمله ، حيث اورد مجموعة من العوامل والمتغيرات التي يمكن في إطارها تحديد مستوى الرضا الوظيفي وتتمثل في (الولاء – النجاح في تحقيق الهدف – إمكانية النمو – التقدم – المرتب – العلاقات الشخصية – الإشراف الفني – المسئولية – السياسة الإدارية – ظروف العمل – العمل نفسه – المركز الاجتماعي – والأمان الوظيفي) .

ويشير محمد وشيلي (١٩٨٧) إلى أن الرضا عن العمل يعد نتيجة لتفاعل مجموعة من العوامل التي تجعل الفرد راضياً عن عمله من بدء يومه إلى نهايته .

ويؤكد عبدالخالق (١٩٨٨) أن الرضا الوظيفي يتحدد من خلال عوامل ذاتية تتعلق بالعاملين أنفسهم ، وعوامل تنظيمية تتعلق بالتنظيم وظروف وشروط العمل ، وعوامل تنظيمية أخرى ترتبط بالبيئة والنظم الأخرى التي يوجد فيها أو يتعامل معها هذا التنظيم.

أما نتائج أبحاث أرفي Arvey وزملائه (١٩٨٩) فتشير إلى أنه يمكن النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه متعدد الأبعاد ، حيث أن هذا يؤدي إلى ظهور احتمال

---

[1] ناصر محمد العديلي . الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية (بحث ميداني) ، معهد الإدارة العامة ، الرياض : المملكة العربية السعودية ، ١٤٠٢هـ ، ص ٥٨ .

اختلاف عناصر معينة من عناصر الرضا الوظيفي بالنسبة لدرجة تأثير العوامل الوراثية ، ويقترح الباحثون أن أبعاد الرضا الوظيفي أو عناصره التي تتمثل بوضوح في العوامل البيئية الخارجية مثل (ظروف العمل – الإشراف) تكون أقل احتمالاً في أن تظهر مكونات وراثية عن العناصر الأخرى للرضا الوظيفي والتي تعكس بدورها مزيداً من الخبرات المباشرة بالعمل أو الوظيفية من قبل الأفراد ، وهي تتمثل في (التقدم – الإنجاز – التمكن) .

ويتضح من ذلك أن هذا التعريف يؤكد على التنبؤ بأن التأثير الوراثي والعوامل الخارجية مؤشرات للرضا الوظيفي .

أهمية الرضـا الوظيفـي بالنسبة للفـــــرد:

يرتبط عدم الرضا الوظيفي بظاهرتين سيئتين وهما: الأمراض النفسية، وأمراض القلب المختلفة.

أظهرت دراسة بيني Paine (١٩٨٢) ان هناك ارتباطاً واضحاً بين الرضا الوظيفي وظاهرة الإنهاك الجسدي والعقلي في العمل.

ونلاحظ أنه عندما يشعر المعلم بالراحة النفسية والطمأنينة والهدوء في عمله فإنه يزداد رضاه الوظيفي . وهذا دليل على أن النواحي النفسية لها أهمية لدى المعلم ، إذا ما توفرت له كان راضياً عن عمله ، ومن ثم يؤدي ذلك إلى زيادة إنتاجه .

أهمية الرضـــا الوظيفي في رفع الروح المعنوية:

أكدت دراسة فولكينز Folkins (١٩٧٦) أنه ليس هناك عامل معين يمكن أن يكون له تأثير على الروح المعنوية ، وإنما هناك متغيرات كثيرة تؤثر على الروح المعنوية ، أهمها الجوانب المعنوية التي يزيد تأثيرها على المكافآت المالية .

وفي دراسة قورة (١٩٦٨) لتحديد العلاقة بين رضا المعلم وتحصيل الطالب الدراسي ، أكدت النتائج أن ارتفاع الروح المعنوية للمعلم تنعكس علي التحصيل الدراسي لطلبته .

يعتمد رفع الروح المعنوية علي عدد من الأسس منها: ثبات صلاحية القيادات التربوية ومرونة أساليب النظم التعليمية ولوائحها،الثقة ومدى دافعيه الإدارة للنهوض بالمعلم، ومدى المتبادلة بين القادة والمعلمين.

عوامل وعناصر الرضا عن العمل:
نتناول فيما يلي العوامل أو العناصر المختلفة للرضا: [١]

١- الأجر :

يتجه بعض الكتاب المحدثين بان الأجر لا يمثل مصدر إشباع إلا للحاجات الدنيا وان توفره لا يسبب الرضا أو السعادة وإنما يمنع فقط مشاعر الاستياء من أن تستحوذ على افرد .. والمثالب والاعترضات كثيرة على هذا الرأي حيث ان الدراسات التي أجريت أكدت بوجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى الدخل زاد الرضا عن العمل والعكس بالعكس والأجر ان كان وسيلة لإشباع الحاجات الفسيولوجية فهو وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتيحه للفرد من تبادل المجاملات الاجتماعية مع الآخرين والبعض يرى في الأجر رمزاً للتفوق والنجاح .

٢- محتوى العمل:

إن هذا العنصر هو المحدد الوحيد للسعادة في العمل دون بقية العناصر الأخرى . ونعرض فيما يلي لأهم متغيرات محتوى العمل وعلاقتها بالرضا:

أ- درجة تنوع مهام العمل : يمكن القول بأنه كلما درجة تنوع مهام العمل عالية أي كلما قل تكرارها كلما زاد الرضا عن العمل والعكس بالعكس.

ب- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: تتفاوت الأعمال في درجة السيطرة الذاتية التي تتيحها للفرد في أدائه للعمل. ويمكن ان نفترض هنا انه كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل وفي اختيار السرعة التي يؤدي بها العمل كلما زاد رضاه عن العمل.

ج- استخدام الفرد لقدراته: يمكن القول بأنه كلما تصور الفرد ان العمل الذي يقوم به يستخدم قدراته كلما زاد رضاه عن العمل.

د- خبرات النجاح والفشل في العمل: رغم إن نتائج الدراسات تشير إلى عدم وجود علاقة مباشرة بين مستوى الأداء ودرجة الرضا عن العمل إلى أن هذين المتغيرين يمكن أن توجد بينهما علاقة من خلال إدخال متغيرات مستوى الطموح وتقدير الفرد لذاته وتقديره لعلاقة قدراته بالعمل. فتحقيق الفرد لمستوى أداء يقل عن مستوى طموحه يثير لديه الإحساس بالفشل ويحرك بالتالي استياءه وتحقيقه لمستوى أداء يزيد عن مستوى طموحه أو يعادله يثير لديه الإحساس بالنجاح ويحرك بالتالي مشاعر الغبطة لديه. وأثر خبرات النجاح والفشل على الرضا عن العمل تتوقف على درجة تقدير واعتزاز الفرد بذاته عالياً كلما زاد خبرات النجاح والفشل على الرضا وكلما كان تصور الفرد إن العمل يتطلب القدرات التي يتمتع بها والتي يعطيها قيمة عالية كلما زاد أثر خبرات النجاح والفشل على مشاعر الرضا لديه.

---

[١] أحمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمات (الإسكندرية : دار المعرفة الجامعيـــة ، ١٩٩٧م) ص ١٤٣-١٥٠.

٣- فرص الترقية:

تشير نتائج الدراسات إلى أن هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا عن العمل. ويرى فروم أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الفرد عن فرص الترقية فكلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلاً كلما قل رضاه عن العمل. وكلما كان طموح الترقية لديه أقل مما هو متاح فعلاً كلما زاد رضاه عن العمل.

٤- نمط الإشراف:

تشير نتائج الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع مرؤوسيه إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف ورضا المرؤوسين عن العمل. فالدراسات التي أجريت بجامعة متجش تشير إلى ان المشرف الذي يجعل مرءوسيه محوراً لاهتمامه وذلك بتنميته لعلاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم، واهتمامه الشخصي بهم، وتفهمه وسعة صدره عند حدوث أخطاء من جانبهم يكسب ولاء مرءوسيه ويحقق رضا عال عن العمل بينهم. أما المشرف الذي يقصر اهتمامه على الإنتاج وأهدافه ويعتبر مرءوسيه مجرد أدوات لتحقيق أهداف العمل، لا يكسب ولاء مرءوسيه و جعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم.

إن مضمون ما سبق يفيد إلى انه بالدرجة التي يكون المشرف حساساً لحاجات مرءوسيه ومشاعرهم، فانه يكسب ولاءهم له ورضاهم عن عملهم.

٥- جماعة العمل:

تؤثر جماعة العمل رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة للفرد أو مصدر توتر له. فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدر لرضا التردد عن عمله، وكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين يخلق توتراً لديه أو يعوق إشباعه لحاجاته أو وصوله لأهدافه كلما كانت جماعة العمل مسبباً لاستياء الفرد من عمله.

٦- ساعات العمل:

يمكننا ان نفترض انه بالقدر الذي توفر ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة وتزيد من هذا الوقت، بالقدر الذي يزيد الرضا عن العمل وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت اراحة وحرية الفرد في استخدامه بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل ويجب ان ننوه هنا إلى ان العلاقة السابقة تتوقف على الأهمية النسبية التي يعطيها الفرد لوقت الراحة او الفراغ فكلما كانت منافع وقت اراحة لدى الفرد عالية كلما كان أثر ساعات العمل على الرضا عن العمل (بالزيادة أ النقصان) كبيراً وكلما كانت اهمية أو منافع وقت الراحة قليلة كلما كان أثر ساعات العمل على الرضا محدوداً.

٧- ظروف العمل المادية:

تؤثر ظروف العمل المادية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن العمل ولقد شغلت متغيرات ظروف العمل مثل الإضاءة، والحرارة، والتهوية، والرطوبة، والضوضاء، النظافة، ووضع الفرد أثناء تأديته للعمل، وأمراض المهنة المتصلة بأدائه للعمل اهتمام الباحثين في السنين الأولى من هذا القرن، وكان اهتمام هذه الدراسات مركزاً على أثر هذه العوامل المادية على الأداء الإنتاجي للأفراد. وتشير نتائج هذه الدراسات إلى ان درجة جودة أو سوء ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله. أي على درجة رضاه عن العمل فمعدل دوران العمل (ترك الخدمة) ومعدل الغياب يرتفعان في الأعمال التي تتصف بظروف عمل مادية جيدة.

عدالة العائد:

يتجه عدد من النظريات الحديثة في الرضا عن العمل إلى افتراض ان الفرد لا يحاول الحصول على أكبر قدر من العوائد من عمله دون ما قيد أو شرط، وإنما يحاول أن يحصل على العوائد العادلة. ووراء هذا الافتراضي مسلمة مؤداها ان هناك قيمة أو اعتبار خلقياً يدفع الناس إلى السعي لتحقيق العدالة في توزيع العائد.

العلاقـــــــة بين الدافعية والأداء والرضـــا: [1]

إن المحور الرئيسي لأي دراسة في مجال الدافعية والتساؤل التقليدي " ما هي العلاقة التي تربط كلاً من الأداء والرضا بالدافعية ؟" ما هي العلاقة بين هذه المتغيرات وقد كان للتساؤل عن العلاقة بين الأداء والرضا أثر كبير في إظهار العديد من البحوث . وقد تمخضت منها ثلاثة بحوث لتفسير العلاقة بين الدافعية والأداء والرضا.

فقد اعتقد العلماء السلوكيون لمدة طويلة من الزمن ان الرضا يقود إلى مستوى عال من أداء العمل. وقد انحدر هذا الاعتقاد من تجارب هوثورن، إلا أن الباحثين لم ينطلقوا بتلك العلاقة بصراحة حتى أن روثلزبيرغر كتب ما معناه ان العوامل التي تؤدي إلى الكفاءة في التنظيم ليست بالضرورة هي نفس العوامل التي تؤدي إلى السعادة والتعاون وعمل الفريق والروح المعنوية.." ومن الواضح انه ليس هناك من الشواهد ما يدل علي إن الرضا يؤدي إلى أداء العمل على مستوى رفيع.

إلا أنه في الآونة الأخيرة أخذ بعض العلماء السلوكيون بقلب افتراضات العلاقات العامة وأصبح الافتراض يدل على أن أداء العمل هو الذي يقوم إلى الرضا بمعنى انه إذا قام الفرد بأداء عمله بصورة جيدة ثم كوفئ على ذلك فان ذلك العمل يؤدي إلى الرضا. ولذا فقد اعتبر الرضا عاملاً تابعاً بدلاً من كونه عاملاً مستقلاً ومن

---

[1] كامل محمد ا لمغربي ، السلوك التنظيمي : مفاهيم واسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم ، ط٢، عمـــان بالأردن ، دار الفكر ١٩٩٤/١٩٩٥م ، ص ١٣٠-١٣١ .

هذا المنطلق حاول بور تر ولولر تطوير نموذج فروم في تفسير العلاقة بين الجهد والأداء والنتائج. ولابد من الإشارة إلى ثلاث ملاحظات مهمة في هذا النموذج الجديد:

١- إن الجهد أو الدافعية هي نتيجة لجاذبية المكافأة من ناحية ولكيفية إدراك الفرد للعلاقة بين الجهد والمكافأة.
٢- من أجزاء النموذج المهمة هي العلاقة بين الأداء والمكافأة ففي بعض المنظمات لا ترتبط المكافآت الخارجية كالرواتب والترقيات مباشرة بأداء العمل فالزيادة في الراتب ترتبط عادة بطول الوقت الذي يقضيه الشخص في العمل إضافة إلى علاوة معنوية صغيرة أما المكافآت الداخلية فأنها تأتي على شكل تقدير الآخرين أو الشعور الذاتي بأنه أتم أنجاز العمل على أعلى مستوى فهي مكافآت داخلية للفرد نفسه.
٣- واهم أجزاء النموذج هو العدالة فمن الضروري ان يشعر الناس بأن المكافآت توزيع على أساس عادل فالعدالة تعتبر إلى حد كبير عاملاً سيكولوجيا.

الآثار السلوكية للــرضا الوظيفـــــي:

حتى يمكن تناول الآثار السلوكية للرضا الوظيفي داخل بيئة العمل فانه وكنقطة بداية يمكن تقسيم سلوك العمل إلى ثلاث مجموعات هي:[١]

أولاً: علاقة الرضا الوظيفي بسلوك الأداء:

أثبتت الدراسة (Porter & Lowler, 1964) أن هناك علاقة طردية بين كل من الرضا الوظيفي كمتغير مستقل وبين سلوك الأداء كمتغير تابع، إلا ان هذه العلاقة تتوقف على عدد من المتغيرات الشرطية، وعادة ما تقوى هذه العلاقة في الحالات التي تكون فيها عوائد العمل مشروطة بالأداء وتضعف في الحالات التي تكون فيها عوائد العمل غير مشروطة بالأداء، وينطبق ذلك على مشاعر الرضا التي تتولد عن رضا الإشباع ورضا الطموح، فإذا ما كان إشباع الحاجات وتحقيق الطموح دالة تحقيق أداء عال فان الأداء العالي يقترن بالرضا العالي والأداء المنخفض يقترن بالرضا المنخفض (عاشور ١٩٩٠)

وعلى عكس ذلك نجد العلاقة بين مشاعر الرضا المتولدة عن المقارنة مع الآخرين رضا العدالة ومستوى الأداء فقد أثبتت الدراسات إلى أن شعور الفرد بالظلم يؤدي إلى تقليل الفرد للجهد الذي يبلده في عمله وبالتالي انخفاض مستوى الأداء، بينما يؤدي شعور الفرد بالتأنيب الذاتي والذنب نتيجة إدراكه انه يحصل على عوائد أكبر مما يعتقد أنه يستحقه إلى زيادته للجهد الذي يبذله وبالتالي زيادة الأداء أما شعور الفرد بعدالة الأداء فلا يترتب عليه تغيير في الجهد الذي يبذله في الأداء.

---

[١] سمير عبدالله نصر الدين ، مرجع سابق ، ص ٥٥-٥٧.

ثانياً علاقة الرضا الوظيفي بسلوك الانتظام:

هناك علاقة طردية بين درجة الرضا العام عن العمل ودرجة الانتظام مقاسه بمقاييس الانتظام المختلفة مثل:

- الانضباط في مواعيد العمل.
- التواجد باستمرار بمقر العمل.
- الانتظام في أيام العمل، وعكسه الغياب.
- الاستمرار في الوظيفة.

ولكن يجب ملاحظة أن مؤشرات الانتظام ليست وليدة الخبرات العاطفية فقط وإنما يمكن ان تؤثر فيها عوامل أخرى لا تتعلق بالعمل ودليل ذلك دراسة كل من Jonns & Nicnolson واتي أشارت إلى ان سلوك الغياب تحدده عوامل عديدة يتعلق بعضها بعوامل خارجية (عاشور، ١٩٩٠) والأخرى بعوامل فردية (أي مرتبطة بالفرد ذاته) والثالثة بعوامل وخبرات تتعلق بالفعل وهذا يدعونا إلى القول بأن علاقة الارتباط بين الرضا الوظيفي وسلوك الانتظام هي علاقة غير تامة.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

- تحليل البيانات.
- النتائج
- التوصيات
- المراجع
- الملاحق

أسلوب جمع البيانات :-

- تلقى الباحث استمارات الاستبيان بعد الإجابة عليها .
- قام الباحث بتفريغ الاستمارات وتحليلها مستخدمة في ذلك الأسلوب الإحصائي التكرارات والنسب المئوية وذلك للتوصل إلى نتائج الدراسة ومن ثم الخروج بالعديد من التوصيات.

الجدول رقم (١)
يوضح المستوى الإداري

البيان	التكرار	النسبة
الإدارة العليا	٨	٢٠%
الإدارة الوسطى	١٣	٣٢,٥%
الإدارة التنفيذية	١٩	٤٧,٥%
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :
يتضح من الجدول أن نسبة ٤٧,٥% من الإدارة التنفيذية و ٣٢,٥ من الإدارة الوسطى و ٢٠% من الإدارة العليا .

التعليق : يتضح أن أفراد الدراسة يمثلون المستويات الإدارية الثلاثة وأن الأدارة الوسطى والإدارة العليا يمثلون ٥٢,٥% من أفراد الدراسة – لذلك فإن أفراد الدراسة يمثلون مجتمع الدراسة تمثيلاً جيداً لذلك يعتد بإجاباتهم ويؤخذ بها .

الجدول رقم (٢)
المؤهل الدراسي

البيان	التكرار	النسبة
متوسطة فأقل	-	-
ثانوي	١٨	٤٥%
بكالوريوس	١٥	٣٧,٥%
بكالوريوس + دبلوم	٥	١٢,٥%
ماجستير	٢	٥%
دكتوراه	-	-
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٤٥% من أفراد الدراسة مؤهلاتهم ثانوي وما يعادلها و٣٧,٥% بكالوريوس و١٢,٥% بكالوريوس + دبلوم و٥% ماجستير .

التعليق :

يتضح من الجدول أن نسبة ٥٥% من أفراد الدراسة مؤهلاتهم جامعية وفوق الجامعي ٣٧,٥% بكالوريوس و١٢,٥% بكالوريوس + دبلوم + ٥% ماجستير) .

ونستنتج مما سبق أن جميع أفراد الدراسة من جملة المؤهلات لذلك ستكون إجاباتهم على أسئلة الاستبيان موضوعية ويؤخذ ويعتد بها .

الجدول رقم (٣)
يوضح مدة الخبرة الوظيفية

البيان	التكرار	النسبة
أقل من ٣ سنوات	-	-
من٣ -أقل من ٧ سنوات	٦	١٥%
من ٧ – أقل من ١١ سنة	١٥	٣٧,٥%
من ١١ – أقل من ١٥ سنة	١١	٢٧,٥%
أكثر من ١٥ سنة	٨	٢٠%
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٣٧,٥% من أفراد الدراسة مدة خبرتهم في العمل من ٧- أقل من ١١ سنة و ٢٧,٥ % مدة خبرتهم من ١١ – أقل من ١٥ سنة و ٢٠% أكثر من ١٥ سنة و١٥% مدة خبرتهم من ٣ – اقل من ٧ سنوات .

التعليق :

يتضح من الجدول أن ٨٥% من أفراد الدراسة مدة خبرتهم في العمل أكثر من ٧ سنوات ونستنتج مما سبق أن فراد الدراسة مدة خبرتهم كبيرة لذلك سوف تكون إجاباتهم موضوعية يؤخذ ويعتد بها .

الجدول رقم (٤)

البيان	التكرار	النسبة
أقل من ٣٠٠٠ ريال	١٢	%٣٠
من ٣٠٠٠- أقل من ٥٠٠٠ ريال	١٤	% ٣٥
من ٥٠٠٠ – أقل من ٧٠٠٠ ريال	١٨	%٢٧,٥
من ٧٠٠٠ – أقل من ٩٠٠٠ ريال	٣	%٧,٥
أكثر من ١١٠٠٠ ريال	-	-
المجموع	٤٠	%١٠٠

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٣٥% من أفراد الدراسة راتبهم من ٣٠٠٠ – أقل من ٥٠٠٠ ريال و٢٧,٥% من ٥٠٠٠ – أقل من ٧٠٠٠ ريال و٧,٥% راتبهم من ٧٠٠٠ – أقل من ٩٠٠٠ ريال .

التعليق :

يتضح من التحليل السابق أن الغالبية من أفراد الدراسة ٧٠% ، راتبهم أكثر من ٣٠٠٠ ريال وبدخول متنوعة لذلك هم يمثلون مجتمع البحث أصدق تمثيل .

الجدول رقم (٥)
يوضح عمر أفراد الدراسة

البيان	التكرار	النسبة
أقل من ٢٥ سنة	-	-
من ٢٥- أقل من ٣٠ سنة	١٣	%٣٢,٥
من ٣٠ – أقل من ٣٥ سنة	٨	%٢٠
من ٣٥ – أقل من ٤٠ سنة	١٠	%٢٥
من ٤٠ – أقل من ٤٥ سنة	٧	%١٧,٥
أكثر من ٤٥ سنة	٢	%٥
المجموع	٤٠	%١٠٠

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٣٢,٥% من أفراد الدراسة عمرهم من ٢٥ – أقل من ٣٠ سنة و٢٠% من ٣٠ – أقل من ٣٥ سنة و٢٥% من ٣٥ – أقل من ٤٠ سنة و١٧,٥ % من ٤٠ – أقل من ٤٥ سنة و ٥% أكثر من ٤٥سنة .

التعليق :

يتضح من التحليل السابق أن أفراد الدراسة أعمارهم في سن العطاء والحيوية وهي فئات مختلفة تمثل مجتمع البحث أصدق تمثيل لذلك سوف يعتد بإجابتهم ويؤخذ بها .

الجدول رقم (٦ /١)
يوضح مدى الرضا عن الراتب

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	١٧	٤٢,٥%
راضي	١٥	٣٧,٥%
غير راضي	٥	١٢,٥%
غير راضي تماماً	٣	٧,٥%
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٤٢,٥% من أفراد الدراسة راضون تماماً عن الراتب و٣٧,٥% راضون بينما على العكس من ذلك ١٢,٥% غير راضيين و٧,٥% غير راضيين تماماً .

التعليق :

يتضح من التحليل أن غالبية أفراد الدراسة (٨٠%) راضون عن الراتب وهذا مؤشر بأن الراتب يشبع رغبات معظم العاملين ويلبي احتياجاتهن .

الجدول (٢/٦)
يوضح مدى الرضا عن فرص الترقي

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	٦	%١٥
راضي	١٥	%٣٧,٥
غير راضي	٧	%١٧,٥
غير راضي تماماً	١٢	%٣٠
المجموع	٤٠	%١٠٠

التحليل :
يتضح من الجدول أن نسبة ٣٧,٥% من أفراد الدراسة راضون عن فرص الترقي و١٥% راضون تماماً بينما ١٧,٥% غير راضيين و٣٠% غير راضيين تماماً.؟

التعليق :
يتضح من التحليل أن الغالبية البسيطة من أفراد الدراسة (٥٢,٥%) يوافقون عن فرص الترقي بالعمل وإن كان هناك عدد ليس بالقليل غير راضي عن فرص الترقي بالعمل .

الجدول رقم (٦/٣)
يوضح مدى الرضا عن الاعتراف والتقدير من الرؤساء

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	١٦	٤٠%
راضي	١٤	٣٥%
غير راضي	٧	١٧,٥%
غير راضي تماماً	٣	٧,٥%
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٤٠% من أفراد الدراسة يوافقون تماماً بأن أفراد الدراسة راضون عن الاعتراف والتقدير من الرؤساء و٣٥% راضون وعلى العكس من ذلك ١٧,٥% غير راضيين و٧,٥ % غير راضيين تماماً.

التعليق :

يتضح من التحليل السابق أن ٧٥% من أفراد الدراسة راضون عن الاعتراف والتقدير من الرؤساء فهذا يشير إلى أن معاملة الرؤساء للمرؤوسين طيبة وبأن الرؤساء يتفهمون ظروف ورغبات المرؤوسين.

الجدول رقم (٦/٤)
يوضح مدى الرضا عن مسؤوليات الوظيفة

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	٧	%١٧,٥
راضي	١٣	%٣٢,٥
غير راضي	١٢	%٣
غير راضي تماماً	٨	%٢٠
المجموع	٤٠	%١٠٠

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٣٢,٥% من أفراد الدراسة راضون عن مسؤوليات الوظيفة و١٧,٥% راضون تماماً وعلى العكس من ذلك ٣٠% غير راضيين و٢٠% غير راضيين تماماً.

التعليق :

يتضح من التحليل السابق أن ٥٠% من أفراد الدراسة راضون عن مسؤوليات الوظيفة وأيضاً ٥٠% غير راضيين عن مسؤوليات الوظيفة فهذا يشير بأن بعض المواقع الإدارية والمستويات الإدارية العليا أو الإشرافية تحقق لأصحابها الرضا الوظيفي بينما المستويات الأخرى تكون راضية عن ذلك .

الجدول رقم (٦/٥)
يوضح مدى الرضا عن نوع العمل الذي تؤديه

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	٩	٢٢,٥%
راضي	١٢	٣٠%
غير راضي	١٣	٣٢,٥%
غير راضي تماماً	٦	١٥%
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :

يتضح من الجدول السابق أن نسبة ٣٠% من أفراد الدراسة راضون عن نوع العمل الذي تؤديه و٢٢,٥% راضون تماماً وعلى العكس من ذلك ٣٢,٥% غير راضيين و١٥% غير راضيين تماماً.

التعليق :

يتضح من التحليل أن الغالبية البسيطة (٥٢,٥%) راضون عن نوع العمل الذي يؤدونه وهنا يشير بأن عدد لا بأس به غير راضيين عن العمل الذي يؤدونه وإن كانت الغالبية البسيطة راضون عن العمل الذي يؤدونه .

الجدول رقم (٦/٦)
يوضح مدى الرضا عن أنظمة وإجراءات العمل
(وضوح الأهداف ، اللوائح ، الإجازات ، الخ)

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	٦	١٥%
راضي	٩	٢٢,٥%
غير راضي	١٧	٤٢,٥%
غير راضي تماماً	٨	٢٠%
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٤٢,٥% من أفراد الدراسة غير راضيين عن أنظمة وإجراءات العمل ووضوح الأهداف واللوائح والإجازات ... الخ
و٢٥% غير راضيين تماماً وعلى العكس من ذلك ٢٢,٥% راضون و١٥% راضون تماماً .

التعليق :

يتضح من التحليل السابق أن الغالبية (٦٢,٥%) غير راضيين عن أنظمة وإجراءات العمل (وضوح الأهداف واللوائح والإجازات ، إلخ) .

الجدول (٦/٧)
يوضح مدى الرضا عن بيئة العمل المادية
(الأثاث ، التكييف ، الإضاءة ، الخ)

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	١٨	٤٥%
راضي	٢٠	٥٠%
غير راضي	٢	٥%
غير راضي تماماً	-	-
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٥٠%من أفراد الدراسة راضون عن بيئة العمل المادية و٤٥% راضون تماماً بينما على العكس من ذلك ٥٠% غير راضيين.

التعليق :

يتضح من التحليل السابق أن ٩٥% من أفراد الدراسة راضون عن بيئة العمل المادية (الأثاث التكييف والإضاءة ..... ألخ)

ونستنتج من ذلك أن الشركة توفر لمنسوبيها الراحة والمكان المناسب للعمل .

الجدول رقم (٨/٦)
يوضح الرضا عن ضمانات الوظيفة
(الاستقرار ، الاستمرارية ، ونظام التقاعد ، إلخ)

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	٢٧	%٦٧,٥
راضي	١٣	%٣٢,٥
غير راضي	-	-
غير راضي تماماً	-	-
المجموع	٤٠	%١٠٠

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٣٢,٥% من أفراد الدراسة راضون عن ضمانات الوظيفة والاستقرار، الاستمرارية، ونظام التقاعد، الخ)
و٦٧,٥% راضون تماماً .

التعليق :

يتضح من التحليل السابق أن جميع أفراد الدراسة راضون عن ضمانات الوظيفة حيث توفر لهم الاستقرار والاستمرارية ونظام التقاعد .
ونستنتج من ذلك أن أفراد الدراسة راضون عن العناصر التي تحقق لهم الاستقرار الوظيفي واستمرارية العمل .

الجدول رقم (٦/٩)
يوضح مدى الرضا عن العلاقة مع الزملاء

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	٢٩	%٧٢,٥
راضي	١١	%٢٧,٥
غير راضي	-	-
غير راضي تماماً	-	-
المجموع	٤٠	%١٠٠

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٧٢,٥% من أفراد الدراسة راضون تماماً عن العلاقة مع الزميلات في العمل و٢٧,٥% راضون .

التعليق :

يتضح من التحليل السابق أن جميع أفراد الدراسة راضون عن العلاقة مع زملائهم ونستنتج من ذلك أن رضا الموظفين عن زملائهم يعني رضائهم عن عملهم.
فإن للزملاء في العمل تأثير كبير عن رضا الموظف أو عدم رضاه عن العمل
.

الجدول رقم (٦/١٠)
يوضح مدى الرضا عن فرص الإنجاز الجيد

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	١٣	٣٢,٥%
راضي	٢٥	٦٢,٥%
غير راضي	١	٢,٥%
غير راضي تماماً	١	٢,٥%
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٦٢,٥% من أفراد الدراسة راضون عن فرص الإنجاز تماماً وعلى العكس من ذلك ٢,٥% غير راضيين تماماً و٢,٥% غير راضيين.

التعليق :

يتضح من التحليل السابق أن ٩٥% من أفراد الدراسة راضون عن الإنجاز الجيد في العمل ونستنتج من ذلك رضا العاملين عن العمل .

الجدول رقم (١١/٦)
يوضح مدى الرضا عن العلاقة مع الرؤساء

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	١٦	٤٠ %
راضي	٢٢	٥٥%
غير راضي	٢	٥%
غير راضي تماماً	-	-
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :
يتضح من الجدول أن نسبة ٥٥% من أفراد الدراسة راضون عن العلاقة مع الرؤساء في العمل و٤٠% راضون تماماً ولكن على العكس من ذلك ٥% .

التعليق :
يتضح من التحليل أن (٩٥%) من أفراد الدراسة راضون عن العلاقة مع رؤساء العمل ونستنتج من ذلك رضا الموظفين عن العمل فرضا الموظفين عن الرؤساء في العمل من أهم علامات الرضا .

الجدول رقم (٦/١٢)
يوضح المكافآت والبدلات والمميزات الأخرى
(المكافآت التشجيعية)

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	٧	١٧,٥%
راضي	١٤	٣٥%
غير راضي	١١	٢٧,٥%
غير راضي تماماً	٨	٢٠%
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٣٥% من أفراد الدراسة راضون عن المكافآت والبدلات والمميزات الأخرى عن العمل و١٧,٥% راضون تماماً وعلى العكس من ذلك ٢٧,٥% غير راضيين و٢٠% غير راضيين تماماً.

التعليق :

يتضح من الجدول أن ٥٢,٥% من أفراد الدراسة راضون عن المكافآت والبدلات والمميزات الأخرى (العلاوات التشجيعية) لكن توجد نسبة ليست قليلة (٤٧,٥%) غير راضيين عن ذلك .

الجدول رقم (٣/٦)
يوضح مدى الرضا عن فرص التدريب والإبتعاث

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	٣	٧,٥%
راضي	٦	١٥%
غير راضي	١٩	٤٧,٥%
غير راضي تماماً	١٢	٣٠%
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :

يستنتج من الجدول أن نسبة ٤٧,٥% من أفراد الدراسة غير راضيين عن فرص التدريب والابتعاث و٣٠% غير راضيين تماماً وعلى العكس من ذلك ١٥% راضون و٧,٥% راضون تماماً .

التعليق :

يتفهم من التحليل السابق أن الغالبية من أفراد الدراسة (٧٧,٥%) غير راضيين عن فرص التدريب والابتعاث ويستنتج من ذلك أن فرص التدريب والابتعاث غير متاحة للموظفين أو أنها غير مجدية في العمل .

الجدول رقم (١٤/٦)
يوضح مدى الرضا عن الإشراف

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	١٣	%٣٢,٥
راضي	١٥	%٣٧,٥
غير راضي	٧	%١٧,٥
غير راضي تماماً	٥	%١٢,٥
المجموع	٤٠	%١٠٠

التحليل :
يتضح من الجدول أن نسبة ٣٧,٥% من أفراد الدراسة راضون عن الإشراف و٣٢,٥% راضون تماماً وعلى العكس من ذلك و١٧,٥% غير راضيين و١٢,٥% غير راضيين تماماً.

التعليق :
يتضح من التحليل أن الغالبية من أفراد الدراسة (٧٠%) راضون عن الإشراف عن العمل ومن ثم رضا الموظفين عن العمل .

الجدول (١٥/٦)
يوضح مدى الرضا عن المناخ الوظيفي ومرونة ساعات العمل .

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	١٢	٣٠%
راضي	١٥	٣٧,٥%
غير راضي	٩	٢٢,٥%
غير راضي تماماً	٤	١٠%
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :
يتضح من الجدول أن نسبة ٣٧,٥% من أفراد الدراسة راضون عن المناخ الوظيفي ومرونة ساعات العمل و ٣٠% راضون تماماً وعلى العكس من ذلك ٢٢,٥% غير راضيين و١٠% غير راضيين تماماً.

التعليق :
يتضح من التحليل أن نسبة ٦٧,٥% من أفراد الدراسة راضون عن المناخ الوظيفي ومرونة ساعات العمل .

الجدول رقم (١٦/٦)
يوضح مدى الرضا عن فرص التجديد والابتكار
واكتساب المهارات والخبرات عن العمل

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	١٢	٣٠%
راضي	١٣	٣٢,٥%
غير راضي	١٠٠	٢٥%
غير راضي تماماً	٥	١٢,٥%
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٣٢,٥% من أفراد الدراسة راضون عن فرص التجديد والابتكار واكتساب المهارات والخبرات عن العمل و٣٠% راضون تماماً وعلى العكس من ذلك ٢٥% غير راضيين و١٢,٥% غير راضيين تماماً.

التعليق :

يتضح من التحليل السابق أن الغالبية من أفراد الدراسة (٦٢,٥%) راضون عن فرص التجديد والابتكار واكتساب المهارات والخبرات عن العمل .

الجدول رقم (٧/٦)
يوضح مدى الرضا عن العدل والمساواة في الترضيات والفرص الأخرى وعدم الوساطة

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	١١	٢٧,٥%
راضي	١٠	٢٥%
غير راضي	٩	٢٢,٥%
غير راضي تماماً	١٠	٢٥%
المجموع	٤٠	١٠٠%

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٢٧,٥% من أفراد الدراسة راضون تماماً عن وجود العدل والمساواة في الترقيات والفرص الأخرى وعدم الوساطة و٢٥% راضون وعلى العكس من ذلك ٢٥% غير راضيين تماماً و٢٢,٥% غير راضيين .

التعليق :

يتضح من التحليل السابق أن (٥٢,٥%) من أفراد الدراسة راضون عن العدل والمساواة في الترقيات والفرص الأخرى وعدم المحسوبيات وإن كان يوجد عدد ليس بالقليل غير راض عن ذلك.

الجدول رقم (٦/١٨)
يوضح مدى الرضا عن المكانة الاجتماعية والسمعة المكتسبة عن العمل .

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	١٣	%٣٢,٥
راضي	١٢	%٣٠
غير راضي	٨	%٢٠
غير راضي تماماً	٧	%١٧,٥
المجموع	٤٠	%١٠٠

التحليل :

يتضح من الجدول أن نسبة ٣٢,٥% من أفراد الدراسة راضون تماماً عن المكانة الاجتماعية والسمعة المكتسبة عن العمل و٣٠% راضون وعلى العكس من ذلك ٢٠% غير راضيين و١٧,٥% غير راضيين تماماً .

التعليق :

يتضح من التحليل السابق أن ٦٢,٥% من أفراد الدراسة راضون عن المكانة الاجتماعية والسمعة المكتسبة من العمل نستنتج من ذلك أن الوظيفة تكسبهم بعداً اجتماعياً هم راضون عنهم .

الجدول رقم (١٩/٦)
يوضح مدى الرضا عن الثقة والانتماء للشركة

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	٢٥	%٦٢,٥
راضي	١٥	%٣٧,٥
غير راضي	-	-
غير راضي تماماً	-	-
المجموع	٤٠	%١٠٠

التحليل:

يتضح من الجدول أن نسبة ٦٢,٥% من أفراد الدراسة راضون تماماً عن الثقة والانتماء للمنظمة و١٥% راضون.

التعليق:

يتضح من التحليل السابق أن جميع أفراد الدراسة راضون عن الانتماء للشركة ويثقون بها وهذه قمة الموظفين عن أعمالهم بأن يثقوا وينتموا إلى الشركة.

الجدول رقم (٦/٢٠)
يوضح مدى الرضا عن المشاركة في اتخاذ القرار

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	٨	%٢٠
راضي	٩	%٢٢,٥
غير راضي	١٠	%٢٥
غير راضي تماماً	١٣	%٣٢,٥
المجموع	٤٠	%١٠٠

التحليل :
يتضح من الجدول أن نسبة ٣٢,٥% من أفرد الدراسة غير راضيين تماماً عن المشاركة في اتخاذ القرار و٢٥% غير راضيين وعلى العكس من ذلك ٢٢,٥% راضون و٢٠% راضون تماماً.

التعليق:

يتضح من التحليل السابق أن (٥٧,٥% من أفراد الدراسة غير راضيين عن المشاركة في اتخاذ القرار ويستنتج من ذلك أن عدم رضا غالبية الموظفين راجع إلى تجاهلهم عند اتخاذ القرار حيث لا يتم إشراكهم أو يؤخذ ضد رأيهم فيه.

الجدول رقم (٢١/٦)
يوضح مدى الرضا عن فرص التعبير عن الذات
وإبداء الرأي والاقتراحات

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	٧	%١٧,٥
راضي	٨	%٢٠
غير راضي	١١	%٢٧,٥
غير راضي تماماً	١٤	%٣٥
المجموع	٤٠	%١٠٠

التحليل:

يتضح من الجدول أن نسبة ٣٥% من أفراد الدراسة غير راضيين تماماً عن فرص التعبير عن الذات وإبداء الرأي والاقتراحات و٢٧,٥% غير راضيين وعلى العكس من ذلك ٢٠% راضون و١٧,٥% راضون تماماً.

التعليق:

يتضح من التحليل السابق أن الغالبية من أفراد الدراسة (٦٢,٥%) غير راضيين عن فرص التعبير عن الذات وإبداء الرأي والاقتراحات ونستنتج من ذلك أن الموظفين لا يؤخذ بآرائهم أو اقتراحاتهم في مجال العمل.

الجدول رقم (٦/٢٢)
يوضح الرضا عن مكان وقربه من السكن

البيان	التكرار	النسبة
راضي تماماً	٢٥	%٦٢,٥
راضي	٩	%٢٢,٥
غير راضي	٤	%١٠
غير راضي تماماً	٢	%٥
المجموع	٤٠	%١٠٠

التحليل:

يتضح من الجدول أن نسبة ٦٢,٥% العمل وقربه من السكن و٢٢,٥% راضون وعلى العكس من ذلك ١٠% غير راضيين و٥% غير راضيين تماماً.

التعليق:

يتضح من التحليل السابق أن الغالبية من أفراد الدراسة (٨٥%) راضون عن مكاتب العمل وقربه من السكن.

النتائج

بعد استعراض الدراسة الميدانية يمكن التوصل إلى النتائج التالية :-

١- المستوى الإداري لأفراد الدراسة الإدارة العليا (٢٠%) والإدارة الوسطى (٣٢,٥%) والإدارة التنفيذية (٤٧,٥%) ومؤهلاتهم العلمية (٤٥%) ثانوي و(٥٥%) بكالوريوس وأعلى ومدة الخبرة (٨٥%) خبرتهم أكثر من (٧) سنوات و(٧٠%) راتبهم أكثر من ٣٠٠ ريال وجميع أفراد الدراسة أعمارهم أكثر من ٢٥ سنة و (٦٧,٥%) أعمارهم أكثر من الثلاثين.

٢- أغلبية أفراد الدراسة راضون عن الراتب (٨٠%) لكن (٥٢,٥%) فقط راضون عن فرص الترقي بالعمل .

٣- أفراد الدراسة راضون على الاعتراف والتقدير من الرؤساء لهم (٧٥%) لكن (٥٠%) فقط راضون عن مسؤولياتهم الوظيفية و (٥٢,٥١%) راضون عن نوع العمل الذي يؤدونه فقط.

٤- الغالبية من أفراد الدراسة (٦٢,٥%) غر راضيين عن أنظمة وإجراءات العمل (وضوح الأهداف ، اللوائح ، الاجازات ، ألخ) .

٥- أفراد الدراسة (٩٥%) راضون عن بيئة العمل الحالية (الأثاث ، التكييف ، الإضاءة ، الخ...) .

٦- جميع أفراد الدراسة راضون عن ضمانات الوظيفة من حيث الاستقرار والاستمرارية ونظام التقاعد .

٧- جميع أفراد الدراسة راضون عن العلاقة مع الزملاء وعن العلاقة مع الرؤساء في العمل .

٨- الغالبية العظمى من أفراد الدراسة راضون عن فرص الإنجاز الجيد (٩٥%) .

٩- الغالبية البسيطة (٥٢,٥%) راضون عن المكافآت والبدلات والمميزات الأخرى (المكافآت التشجيعية) .

١٠- الغالبية من أفراد الدراسة (٧٧,٥%) غير راضيين عن فرص التدريب والابتعاث .

١١- الغالبية من أفراد الدراسة راضون عن الإشراف (٧٠%) .

١٢- إن غالبية أفراد الدراسة (٦٧,٥%) راضون عن المناخ الوظيفي ومرونة ساعات العمل .

١٣- الغالبية من أفراد الدراسة راضون عن فرص التجديد والابتكار واكتساب المهارات والخبرات عن العمل (٦٢,٥%) .

١٤- الغالبية البسيطة (٥٢,٥%) راضون عن العدل والمساواة في الترقيات والفرص الأخرى في العمل وعدم الوساطة .

١٥- الغالبية من أفراد الدراسة (٦٢,٥%) راضون عن المكانة الاجتماعية والسمعة المكتسبة عن العمل .

١٦- جميع أفراد الدراسة راضون عن الثقة والانتماء إلى العمل .

١٧- أفراد الدراسة غير راضيين عن المشاركة في اتخاذ القرار حيث لا يتم إشراكهم في اتخاذ القرار (٥٧,٥%) وأيضاً عدم إعطائهم الفرصة عن التعبير عن الذات وإبداء الرأي والاقتراحات .

١٨- غالبية أفراد الدراسة (٨٥%) راضون عن مكان العمل وقربه من السكن.

التوصيـــــات

بعد استعراض الدراسة الميدانية والنتائج يمكن الخروج بالتوصيات التالية :-

١- يجب أن تهتم الشركة بالراتب بحيث يتناسب مع ظروف الحياة ويشبع رغبات الموظفين فهو العنصر الأساسي لإشباع رغبات الموظفين.

٢- يجب الاهتمام بفرص الترقي وأن تكون الترقية بقواعد تتسم بالمساواة والعدالة والكفاءة .

٣- يجب تحسين بيئة العمل المادية حتى تناسب العمل فهي من العوامل المؤثرة في أداء الموظفين .

٤- يجب الاهتمام بضمانات الوظيفة وتحقيق الاستقرار للموظفين وذلك من خلال زيادة نسبة راتب التقاعد .

٥- يجب العمل على زيادة فرص التدريب أمام الموظفين وبأن تكون بصفة منتظمة وفتح الباب أمام الإبتعاث لزيادة قدرات ومهارات الموظفين .

٦- يجب مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار خاصة فيما يخصهم ويخص الأعمال التي يقومون بها .

٧- يجب إعطاء فرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم في جو ديمقراطي وإبداء الرأي والمقترحات المتعلقة بالعمل .

٨- يجب توفير وسائل الترفيه والتسلية للموظفين والعمل على إنشاء الأندية ورياض الأطفال لأسر الموظفين .

٩- يجب أن تهتم المنظمات بالمكافآت والبدلات والمميزات الأخرى كالمكافآت التشجيعية وأن تتسم بالعدالة والمساواة وأن تكون من نصيب الموظفين الإكفاء . والعقاب والحرمان للموظفين المهملين .

١٠-يجب الاهتمام بالعلاقات الإنسانية داخل المنظمة فيما بين الرئيس والمرؤوسين وعلاقة الزملاء مع بعضهم البعض من أجل خلق مناخ متعاون يشجع على زيادة الأداء والإنتاجية في العمل .

١١-يجب مراعاة أن تكون الوظائف ملائمة لتخصصات الموظفين وقدراتهم .

قائمة المراجع

١- أحمد صقر عاشور ، السلوك الإنساني في المنظمات (الإسكندرية : دار المعرفة الجامعية ، ١٩٩٧م) .
٢- علي السلمي ، السلوك الإنساني في الإدارة (القاهرة : مكتبة غريب ، بدون تاريخ) .
٣- كامل محمد المغربي ، السلوك التنظيمي : مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم (عمان ، الأردن : دار الفكر ، ١٩٩٥م) .
٤- محمد قاسم القريوتي ، السلوك التنظيمي : دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية ، الطبعة الثانية (عمان ، الأردن : دار الشروق ، ١٤١٤هـ / ١٩٩٢م) .
٥- ناصر محمد العديلي ، إدارة السلوك التنظيمي ، الطبعة الأولى (الرياض ، المؤلف ، ١٤١٤هـ) .

ثانياً الدوريات والدراسات العليا :

١- أدم غازي العتيبي ، الرضا الوظيفي بين موظفين القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت ، مجلة الإدارة العامة العدد ٦٩ (الرياض : معهد الإدارة رجب ١٤١١هـ يناير ١٩٩١م) .
٢- سعود سعد عامر العامر " الرضا الوظيفي للمعلمين وعلاقته بالسلوك القيادي لمدير المدرسة بالمدارس المتوسطة الحكومية للبنين بالمدينة المنورة (دراسة ميدانية) بحث مقدم لكلية التربية بالمدينة المنورة ، ١٤١٥/ ١٤١٦هـ) .
٣- سعود بن محمد النمر ، الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص مجلة جامعة الملك سعود ، م٥ العلوم الإدارية (١) (الرياض : جامعة الملك سعود ١٤١٣هـ / ١٩٩٣م) .
٤- سمير عبدالله نصر الدين ، " الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال مقدمة لجامعة الملك عبدالعزيز ١٤١٢هـ " .
٥- منتظر حمزة حكيم ، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الملك عبد العزيز ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز العلوم التربوية المجلد (جدة :جامعة الملك عبد العزيز ١٤٠٩هـ /١٩٨٩م) .
٦- ناصر محمد العديلي ، الدوافع والحوافز والرضاء الوظيفي ، في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية (بحث ميداني) مجلة الإدارة العامة العدد ٣٦ (الرياض : معهد الإدارة ، ربيع الثاني ١٤٠٣هـ فبراير ١٩٨٣م) .

قائمة المحتويات